

UNIVERSITI SAINS MALAYSIA

**Peperiksaan Semester Kedua
Sidang Akademik 1996/97**

April 1997

FKK 171 - Kemahiran Komunikasi Untuk Farmasi

Masa: 2 jam

Kertas ini mengandungi **ENAM (6)** soalan dan 5 muka surat yang bertaip.

Jawab **LIMA (5)** soalan sahaja.

Semua soalan mesti dijawab di dalam Bahasa Malaysia.

.....2/-

(FKK 171)

- I. (A) Jelaskan mengenai perubahan teknik-teknik komunikasi semasa mempromosikan sesuatu produk farmaseutikal/perubatan dan sebab-sebab mengapa pembaharuan teknik-teknik tersebut masa kini di dalam konteks pemasaran amat penting
(10 markah)
- (B) Lakarkan dan terangkan mengenai model proses komunikasi dalam bidang pemasaran.
(10 markah)
2. (A) Jelaskan mengenai kedua-dua kategori aspek promosi farmaseutikal yang berikut:
(i) Komunikasi pemujukan interpersonal.
(ii) Komunikasi pemujukan bukan personal
(10 markah)
- (B) Sebagai seorang pegawai farmasi anda telah dijemput untuk memberikan ceramah yang bertajuk "Penggunaan Ubat di Kalangan Kanak-kanak" kepada lebih kurang seratus orang ibubapa. Jelaskan enam (6) perkara penting yang berkaitan dengan aspek komunikasi yang perlu dititikberatkan semasa memberi ceramah tersebut.

(10 markah)

.....3/-

(FKK 171)

3. Bincangkan dengan ringkas kemahiran asas dalam komunikasi farmasi. Gunakan contoh-contoh yang sesuai untuk memperkukuhkan jawapan anda.

(20 markah)

4. (A) Apakah yang dimaksudkan dengan “teknik corong” di dalam proses memberi penerangan. Dengan menggunakan contoh-contoh soalan di dalam suatu proses penerangan, tunjukkan bagaimana teknik tersebut dilaksanakan.

(10 markah)

- (B) Di dalam proses komunikasi kita melakukan hubungan antara tiga unsur berikut:

- (i) verbal - adalah mesej itu sendiri.
- (ii) vokal - suara anda (intonasi, penonjolan).
- (iii) visual - apa yang mereka melihat pada kita.

Bincangkan dengan ringkas perhubungan ketiga-tiga unsur tersebut untuk mencapai suatu komunikasi yang berkesan.

(10 markah)

.....4/-

(FKK 171)

5. Puan Ann, seorang pegawai farmasi yang bertugas di bahagian Farmasi Wad sedang asyik menyemak semua pesanan drug daripada wad perubatan. Beliau berasa terkejut apabila melihat pesanan daripada Dr. Nana yang menulis Gentamisin pada dos 500 mg. QID (Gentamisin ialah suatu antibiotik daripada kumpulan aminoglikosida dan dos 500 mg QID adalah agak tinggi). Beliau berasa geram dan terus menelefon ke wad perubatan. Berikut adalah perbualannya dengan Dr. Nana.

Puan Ann: "Hello boleh saya bercakap dengan Dr. Nana".

Jururawat: "Tunggu sebentar, doktor sedang sibuk melakukan rondaan wad".

(Puan Ann tidak meletak telefonnya)

Dr. Nana: "Ada apa hal...cepat...saya sibuk!"

Puan Ann: "Pesanan awak untuk pesakit yang bernama Aminah itu saya tidak dapat bekalkan!"

Dr. Nana: "Kenapa?"

Puan Ann: "Dos gentamisin yang awak tulis itu terlalu tinggi, iaitu sampai 2 gram sehari ... dos tersebut boleh "membunuh"!"

Dr. Nana: "Saya tahu apa yang saya lakukan. Jangan cuba hendak mengajar saya! Pesakit itu mengalami jangkitan yang teruk dan saya perlukan kepekatan drug yang tinggi dalam badan."

Puan Ann: "Saya tetap tidak akan bekalkan selagi dosnya tidak dikurangkan".

Dr. Nana: "Pastikan awak laksanakan tugas awak dan bekalkan drug itu dengan segera."

.....5/-

(FKK 171)

- (A) Berikan komen anda mengapa wujud ketegangan antara Puan Ann dengan Dr. Nana. Berikan jawapan anda dalam aspek komunikasi interpersonal.

(10 markah)

- (B) Berikan cadangan anda bagi mengelakkan insiden seumpama itu agar dapat mewujudkan komunikasi interprofesional yang berkesan.

(10 markah)

6. Bincangkan perkara-perkara berikut dalam aspek praktis farmasi.

- (A) Sindrom pakar (Expert Syndrome)
(B) Gerak balas pantulan (Reflective responses)

(20 markah)

oooOOOooo

